

令和6年度中野区営住宅等「利用者アンケート」について

1 目 的 中野区営住宅等の指定管理者業務に係るお客さまサービスの維持・向上

2 内 容 修繕業務にかかる対応等についての入居者意見（無記名）の聴取

3 対 象 3団地 69戸 ※空家は除く

・上鷺宮三丁目アパート 15戸

・鷺宮六丁目アパート 21戸

・沼袋三丁目アパート 33戸

4 実施方法 各入居者から郵送にて回答を受領

5 調査期間 令和7年2月3日（月）～2月28日（金）

6 回収結果

配付件数	回収件数	回収率
69枚	34枚	49.3%

令和6年度中野区営住宅アンケート調査集計表

回収結果

配付件数	回収件数	回収率
69件	34件	49.3%

問1 修繕の受付窓口が「JKK東京 お客さまセンター」であることをご存じですか。（〇は1つ）

項目		件数	割合
1	知っている	25件	73.5%
2	知らない	9件	26.5%
合計（無回答）		34件	100.0%

問2 「JKK東京 お客さまセンター」は、休日や夜間でも24時間365日、断水、漏水時などの緊急を要する修繕の受付を行っています。このことをご存じですか。（〇は1つ）

項目		件数	割合
1	知っている	16件	48.5%
2	知らない	17件	51.5%
合計（無回答）		33件（1件）	100.0%

問3 「JKK東京 お客さまセンター」に修繕の申込み、問い合わせなどをしたことはありますか。（〇は1つ）

項目		件数	割合
1	ある	19件	57.6%
2	ない	14件	42.4%
合計（無回答）		33件（1件）	100.0%

問3-1 電話にはすみやかに出ましたか。（〇は1つ）

項目		件数	割合
1	すぐに応答した	11件	57.9%
2	どちらかといえば早目に応答した	3件	15.8%
3	応答までに時間がかかった	3件	15.8%
4	わからない、覚えていない	2件	10.5%
合計		19件	100.0%

問3-2 その時の電話対応について、どうお感じになりましたか。（○は1つ）

項目		件数	割合
1	よかった	8件	42.1%
2	どちらかといえばよかった	3件	15.8%
3	悪かった	5件	26.4%
4	わからない、覚えてない	3件	15.7%
合計		19件	100.0%

問3-3 申込みをしたのはどのような修繕でしたか。（○はいくつでも）

項目		件数	割合
1	雨もり	1件	3.3%
2	玄関やサッシの開閉の不具合	4件	13.4%
3	床や敷居のきしみ・腐り	5件	16.7%
4	浴室からの水もれ	1件	3.3%
5	給水管や排水管からの水もれ	4件	13.4%
6	トイレの水が止まらない	1件	3.3%
7	電気がつかなくなった	3件	10.0%
8	テレビの映りが悪くなった	1件	3.3%
9	その他	10件	33.3%
合計		30件	100.0%

問3-4 修繕におうかがいした業者について、どうお感じになりましたか。（○は1つ）

項目		件数	割合
1	よかった	10件	62.5%
2	どちらかといえばよかった	3件	18.7%
3	悪かった	1件	6.3%
4	わからない、覚えてない	2件	12.5%
合計（無回答）		16件（3件）	100.0%

問3-5 JKK東京（東京都住宅供給公社）の行う住宅の修繕等について、全体的にどう感じになりますか。
（○は1つ）

項目		件数	割合
1	満足	5件	29.4%
2	どちらかといえば満足	6件	35.2%
3	不満	4件	23.6%
4	わからない	2件	11.8%
合計（無回答）		17件（2件）	100.0%

その他、自由記入欄

1	状況を説明したが、修理不要とのことだったので、自分で修理用品を購入し、修繕した。現状確認もしていただかず、大変不満です。
2	浴室の天井のカビが落ちにくい。浴槽の高さがもう少し低い方が安全と思います。
3	台所の洗面台の引き出しが閉まらない、棚が閉まらないなどの修繕をお願いしたい。あと、台所と風呂場の排水口など。
4	電話での説明が困難な事例には封書と写真が早道かと思われませんが、昨今の料金高騰で別の方法があればと思っています。とにかく、浴室内の改修を切にお願いするものです。また、冬季になると洗濯機用蛇口からの水漏れがすごいので、解決策があれば教えてください。節水コマは入れています。
5	電話の対応で担当の方と話すのに時間がかかった。
6	多様な修繕をしていただいていることは知りませんでした。ありがとうございます。もう少しPRしても……
7	トイレ縦管が亀裂してずっと悪臭があり、修繕を依頼しましたが、水漏れ以外の修繕は出来ないと断られました。床のきしみも日々気になっている。床が落ちるような音が毎回する。
8	電話窓口の対応が分かりにくく、とっても感じが悪く、二度と電話したくない人だった。こちらの話をよく聞こうとせず、自分の主張のみ言っていた。
9	何をお願い出来るのかがあまりよくわかりません。
10	簡単な修繕の場合は近隣の業者での対応はお願いできるのか。
11	①玄関ドアの上の金具が悪く、ノブの手を離すとパターンとものすごい音がして家が壊れるというぐらいうごい音がして（普通なら手を離すとスーッと自然に閉まる）直してくださいと電話したら5万円かかるといわれ、そのお金がないのでいまだに直せないんです。手を挟んで親指の爪がとれました。 ②洗濯機の蛇口から水が漏れまして、すぐに電話したら1ヶ月か2ヶ月かかると言われ、漏れてるのにそのままにできず、シールで水漏れを直すというところに電話したらすぐ来てくれたのですが、5万5000円取られました。それを区役所へ持って行き、見せたらそのお金は払えませんかと言われ、家は貧乏でお金がないから大変です。でも、玄関の扉も、水道もなんで家が払わなくちゃいけないんですか。高い家賃を払っているのに。本当に困っています。